

「お客さま密着！で地域に貢献する十勝バスの取組み」
～ 40年ぶりの利用者増加の実例 ～



十勝バス株式会社

はじめに

十勝バス(株)は、北海道帯広市に本社を有し、十勝管内19市町村のうち、14市町村をカバーするバス事業者です(帯広市内では、他に1事業者が路線バスを運行)。帯広市内のバス利用者数は、全国の傾向と同様に減少を続け、10年前の6割程度、ピーク時の昭和44年から比べると2割以下となっていました。

これに対して、弊社での大幅な経費改善を段階的に行ってきました(この10年のうちに人件費を60%削減)。同時に、“必要最低限の足の確保”と“選択と集中”を基本的な考え方として、果敢に営業活動を行ってきました。

具体的には、営業強化エリアを限定してそのエリアにあった目的別時刻表を配布する等様々な行動により出た成果を、他エリアへと広げ、全体的な利用促進方法を検討することとし(選択と集中)、さらには社員が直接「住民戸別訪問」を行うことから始めました。その中で、“不便”というよりも、“不安”だから利用できない」という「非顧客の姿」が見えてきたことをきっかけに、次のような戦略的営業強化を行いました。

- ①「分からない・不安」を解消するための徹底的な周知強化：市内バスマップ(他事業者含む)の作成、乗務員の挨拶等
- ②エリアや対象別の営業活動：目的別時刻表の配布(動機付け情報付)、高校生を送迎している保護者、官庁・自治体職員等
- ③「目的提案」型の営業強化：企画商品「路線バスパック」(移動手段と目的地のパック)の販売、「市内乗り放題きっぷ」と「スイーツめぐり券」の組み合わせ等
- ④利用者メリットの新展開：通学・通勤定期券の土日乗り放題、免許返納者割引等

また、帯広市や地域協議会で進めるバスに関する取り組みについても、その都度連携、協力しながら、フレックスバスの実証運行など新規的な取り組みも行ってきました。その中では、路線バス車内をはじめ市内で幅広く廃食油(てんぷら油)を回収し、これを原料としたBDF(Bio Diesel Fuel)をバスの燃料として活用するなど、環境改善とバス利用促進(バスのPR・イメージUP)をセットした取り組みも行ってきました。

以上のような「市民の足を確保」するための取り組みを継続してきた結果、H23年度には「乗合バス一般生活路線収入：対前年度比0.5%増」(H24年度：前年度比11.4%増!)、「乗合バス全体収入：対前年度比4.3%増」(同：対前年度比12.4%増!)という、実に40年ぶりの乗合バス事業増収という「確かな結果」を出すことができました。

それでは、会社概要をはじめ、取り組み内容・成果などについてご紹介させていただきます。

1. 十勝バス 会社概要

- * (1) 設 立 大正15年3月
- * (2) 資 本 金 5,000万円
- * (3) 従業員数 270名
- * (4) 主な事業内容
 - * 一般乗合旅客自動車運送事業(乗合バス)
 - * 一般貸切旅客自動車運送事業(観光バス)
 - * 一般乗用旅客自動車運送事業(ジャンボハイヤー・福祉ハイヤー)
 - * 介護事業(訪問介護・居宅介護支援)
 - * 損害保険代理店事業(あいおい損害保険)
 - * 広告代理店事業
 - * 物品販売業
 - * 労働者派遣業

1. 十勝バス 会社概要

- * (5) 所在地

- * 本社 北海道帯広市西23条北1丁目1番1号

- * 営業所 千歳営業所(北海道千歳市)

- * 広尾営業所(北海道広尾町)

- * (6) 車両数

- * 129両(乗合107両・貸切16両・ハイヤー6両)

- * (7) 関連会社

- * テービーオイル株式会社(石油製品販売店・BDF販売)

1. 十勝バス 会社概要

企業理念

「私たちはいつも身近な存在として
皆さまに生活の安心を届けます」

- 1.安全で快適なサービスを提供します。
- 2.感謝と思いやりの気持ちを育み真心で接します。
- 3.幸せでやりがいのある企業を作ります。

※2008年1月制定

1. 十勝バス 会社概要

地域の皆さまに 一生涯 利用していただける企業をめざして



一般乗合バス
(子供から高齢者のために)



一般貸切バス
(観光・送迎)



ジャンボハイヤー
(歩行困難な方のために)



福祉ハイヤー
(歩行できない方のために)



介護事業
(介護が必要な方のために)

2. 十勝バスのこれまでの経緯

- * (1) 事業規模等 (図-1)
 - * → 十勝管内**14市町村**をカバー **年間470万km**走行
- * (2) 十勝管内におけるバス利用者の推移 (図-2)
 - * → **S44年2,300万人**をピークに**現在は1/5以下**に
- * (3) 改革の流れ: 段階的な経営合理化 (図-3)
 - * → **人件費削減・資産売却・車両更新引き延ばし等の経営合理化を図ることでなんとか経営をしてきました。**
- * (4) 基本的な「考え方」の確立 (図-4)
 - * → **「必要最低限の足の確保」と「選択と集中」5W1H**

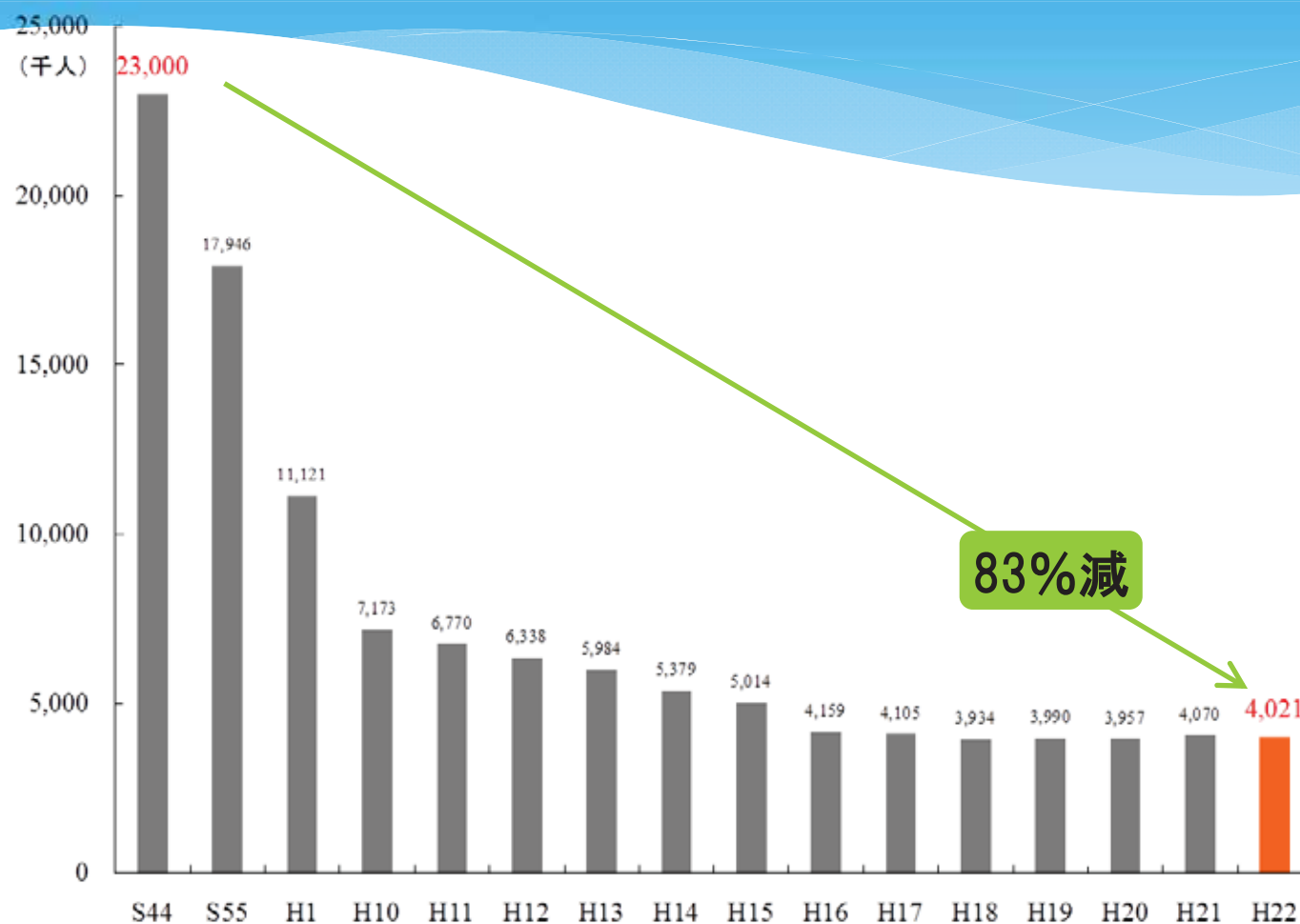
具体的には全ての路線エリアに対して行うには「広く浅く」しか出来なく成果を出し難い為、「選択と集中」によりエリアを絞ってバスの乗り方、使い方・目的別の時刻表などの深い情報を少ない経費の中で、社員自らがチラシを作成し、直接ポスティング、住民戸別訪問を行うなど、地道な努力を行ってきました。

十勝バスの営業区域 (図-1)

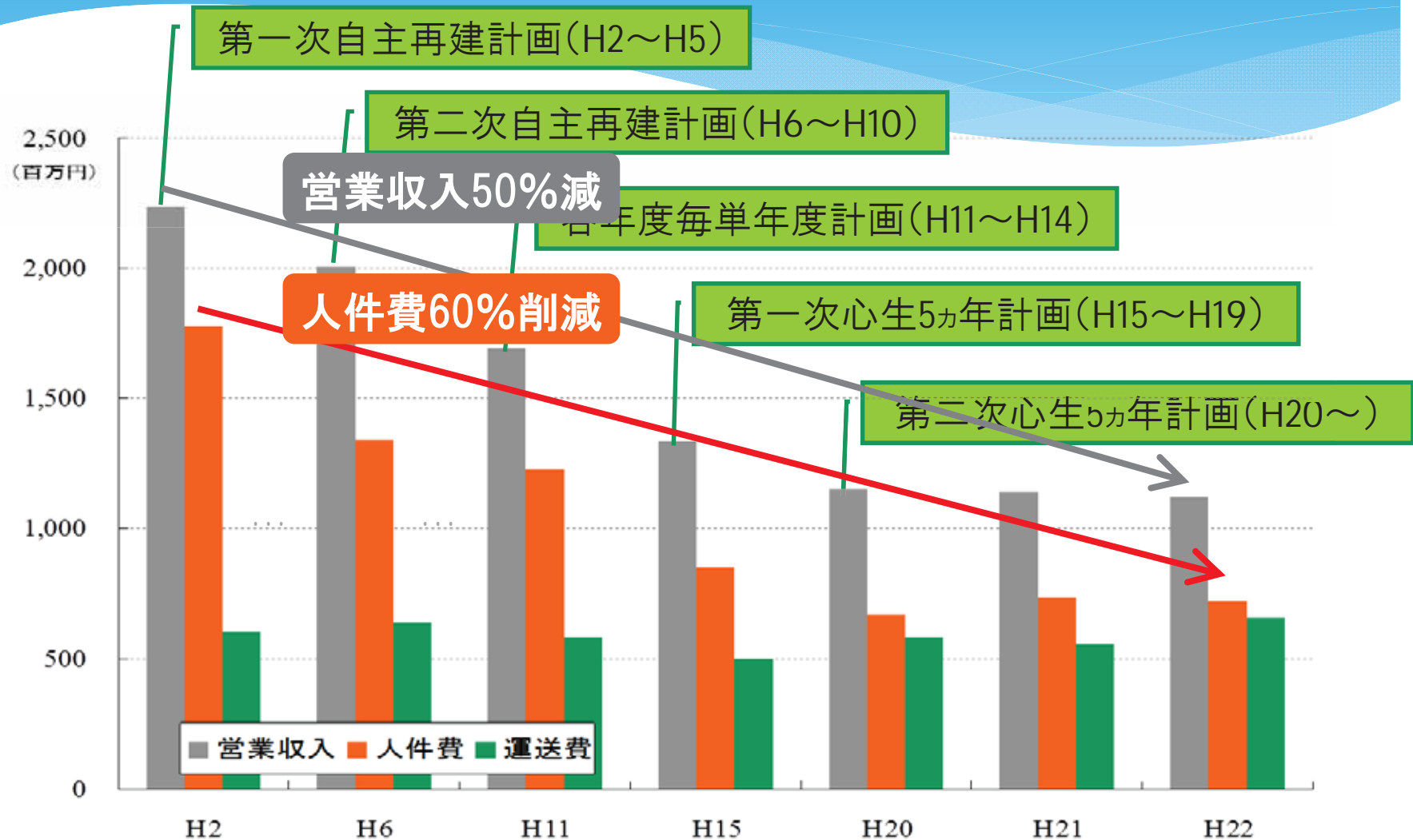


1市13町村

十勝管内の路線バス輸送人員の推移 (図-2)

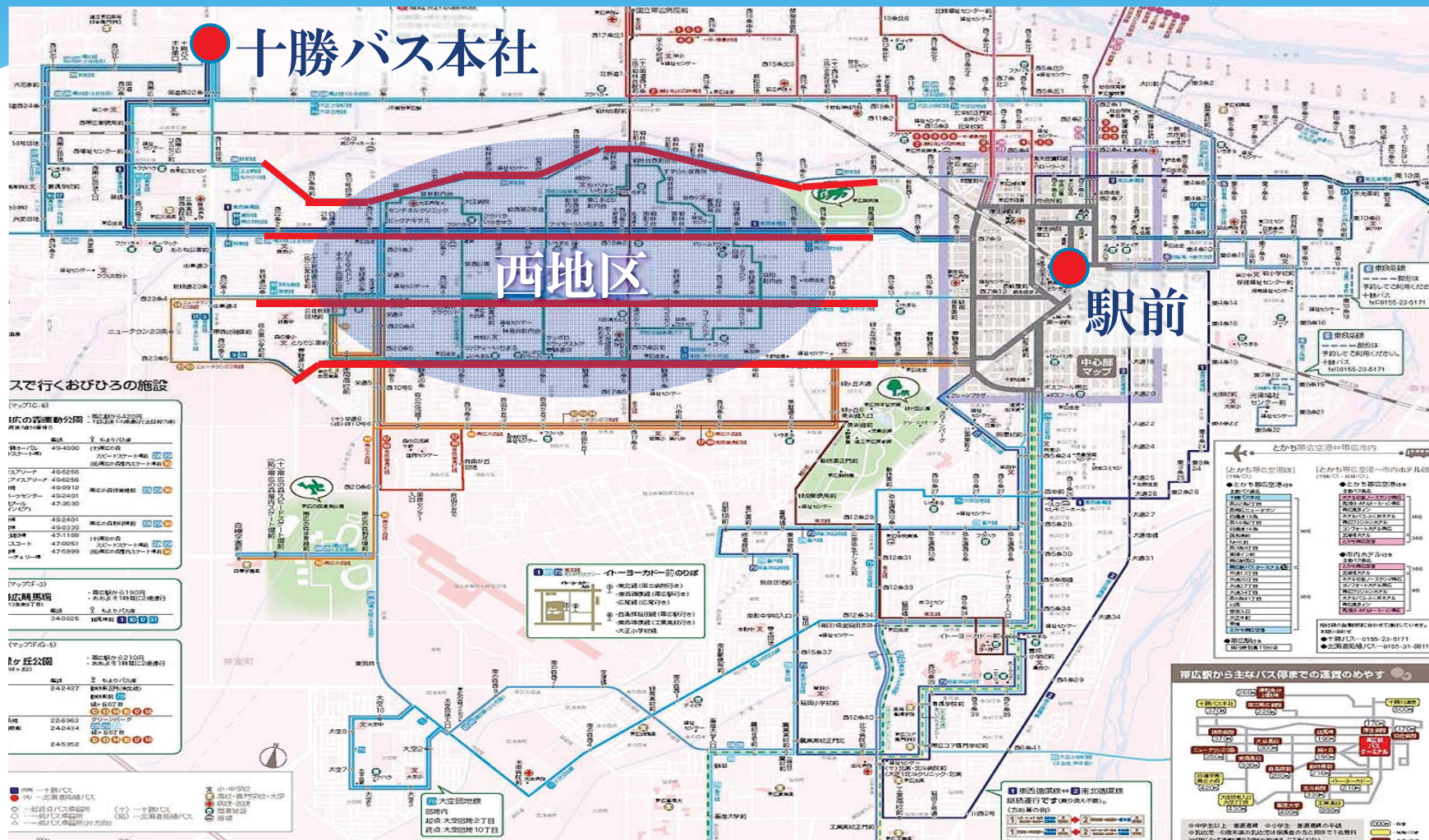


十勝バスの経営改善の推移 (図-3)



「必要最低限の足の確保」と「選択と集中」 (図-4)

本社と帯広駅前之間にある西地区は、本社を往復する路線の便数がもともと多くあり、このエリアに経営資源を集中させ交通充足地域にすることで、生涯安心して住める地域として居住人口を増やしていく考えであります。また、この地域を営業強化エリアとし、成功事例を他のエリアにも広げてきました。



3. 近年の取組

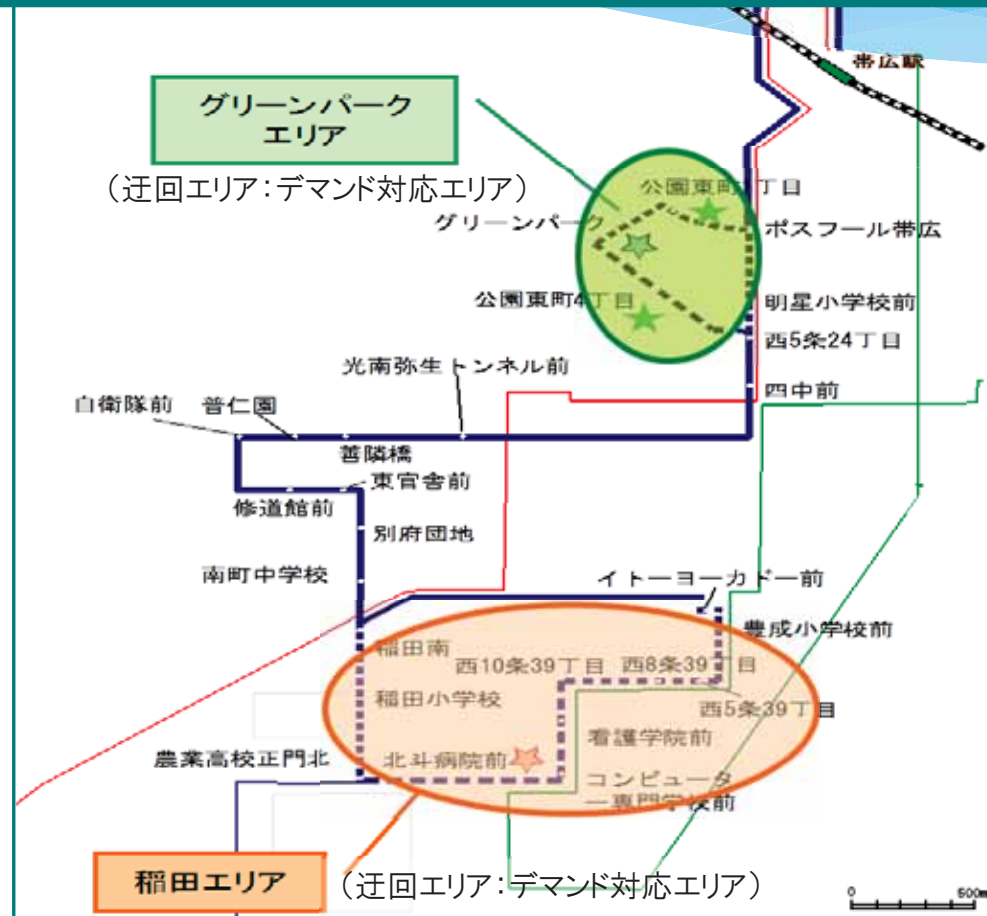
- * (1) 市・協議会等の取組み (H13-H18):行政等の継続的な連携
 - * → **新しいバスサービス**(フレックスバス・デマンドバス) (図-5、6)
- * (2) 市・協議会等の取組み (H19-H22):取組みの広がり
 - * → 小学校や高齢者学級での出前講座(MM活動) (図-7)
- * (3) 「選択と集中」による営業活動
 - * → 住民(顧客)目線での営業活動 (図-8)
- * (4) 「非顧客」から見えてきた実態
 - * → 『不便』というよりも『不安』だから利用できない
(路線バスがどこに行くのかわからない、乗り方がわからない等の不安)

フレックスバス実証実験 (図-5)



迂回型路線バス(デマンド型バス) 実証実験 (図-6)

路線の一部を「予約」に応じてよって迂回させる運行



MM活動(出前講座)・廃油回収事業 (図-7)



今から6年前から継続・・・

自動車から排出されるCO₂と地球温暖化問題などをテーマとした講座やバスの乗り方、バス体験乗車を行っている。

路線バス全車両内に回収BOXを設置
市内の公共施設、商業施設やGS、小学校、
エコバスセンターなどでも回収

廃食油回収→BDFバス運行→植物油の循環



環境活動として・・・

路線バス沿線住民宅に戸別訪問 (図-8)



社員が路線バス沿線住民宅に戸別訪問している様子
乗り方がわからない人が意外に多かった

4. 戦略的な営業強化

顧客に聞く・顧客を知る・顧客を育てる

- * (1) 『不安』解消活動 (図-9、10)
 - * → 「分からない」を解消するため徹底的な**周知強化**
- * (2) エリアや対象者を絞った営業活動
 - * → **エリアを限定**した営業強化 (図-11)
 - * → **高校に送迎に来る保護者・官庁・自治体職員** (図-12)
- * (3) 『手段提案』ではなく『**目的提案**』による営業強化
 - * → 企画商品化：**日帰り路線バスパック** (図-13)

少しでも『不安』を解消するために 『バスの乗り方』を掲載 (図-9)



(バスマップ:8万部作成・全世帯配布)

少しでも不安を解消するために
『あいさつ』や『マイク活用』を徹底 (図-10)



エリアを限定し目的別時刻表 (図-11)

環境・経済・健康面からもPR
(選択と集中によるエリアを絞って営業活動)

十勝バスから地域の皆さまへご提案

ポイント①

クルマの使用を、ちょっと控えてみませんか。

クルマはとても便利。でも地球温暖化の原因である二酸化炭素(CO2)をたくさん排出しています。

クルマを控える効果は

1日10分クルマを控えるだけで1年間でCO2を吸収するために必要な樹木2本分に相当する量を削減できます。

ポイント②

クルマは安上がり?

クルマは時間を選ばず、行きたいところへ行ける手軽さなど多くのメリットがあります。そんなメリットのひとつとして「クルマの方が安い」とお考えではありませんか?

150万円のクルマを7年間利用した場合の1日当りの費用は

燃料代を1ヵ月当り12,000円とした場合に保険・車検・税金などの固定費も含めて計算すると1日に1,400円もかかっています。

クルマ通勤よりバス通勤の方が安い(おサイフにやさしい)

自宅から会社まで片道8kmの場合の月額費用
 燃料代5,500円(10km/L(燃費)×125円(ガソリン)×44回(通勤回数))
 車検代6,000円(1ヵ月あたり)
 合計 燃料代5,500円+車検代6,000円+1ヵ月割定費30,000円=41,500円
 バス運賃が片道350円の場合の月額費用
 11枚綴りの回数券1冊3,500円×4冊(44回分)=14,000円

バスに乗ってCO2を減らそう

十勝バス 0155-23-5171
http://www.tokachibus.jp

企業理念「私たちはいつも身近な存在として皆さまに生活の安心をお届けします」

ポイント③

目的別時刻表(通院・買物編)

7時台~21時台まで30分間隔で運行しております。
(時刻の詳細は十勝バス発行の時刻表をご参照下さい)



十勝バス
0155-23-5171

41 帯広駅前 → 音更

音更線



200m~300mおきにバス停がありますので最寄りのバス停をご利用下さい。

対象者を限定した情報発信 (図-12)

高校生の皆さん!
ご存知ですか?

十勝バスでは皆様の通学にさまざまな割引制度を設けております。
あなたはどのタイプですか??

おすすめ

いつも通学にはバスを利用する → 通学定期券がお得です。

登下校のどちらかは送迎である → 片道通学券がお得です。

バス利用は週2・3回以下である → 回数券がお得です。

- 定期券●
通学定期券は通常運賃の約40%割引でとってもお得です。1か月・2か月・3か月の他に、「1か月と10日」「2か月と3日」など学生に合わせた設定が可能です。(最大3か月と29日までOKです)初めて購入する場合は、学校発行の「通学証明書」が必要です。
- 片道定期券●
行きのみ・帰りのみを指定した定期券です。(通常定期券の半額です。)
- 回数券●
利用期限がなく、どの区間でも利用できます。10枚分の価格で1(1枚お得)・13枚綴り(3枚お得)がごさいます。

詳しくは 十勝バス 帯広駅バスターミナル 0155-23
本社 0155-37

各学校前にて自家用車で送迎している父兄に対してチラシを配布。また、市役所や官公庁庁舎前でも出勤時間帯にチラシ配布行動を実施。

帯広市職員の皆さん!
ご存知ですか?

土日祝 → イコDay

ストップ・ザ・温暖化

エコ(環境)定期券

通勤定期券所有者と一緒に乗車されるご家族の運賃を割引します!

★ご注意★

1. 利用可能日
土・日・祝日、お盆(8/13-15)、年末年始(12/30-1/3)
2. 利用できる人
二親等(配偶者・子・孫・兄弟姉妹・父母・祖父母)以内の同居家族5人まで(本人含む)
3. 適用路線
十勝バス全路線(都市間バス・空港連絡バス・定期観光バス・その他イベントバスは除く)
※身体障害者割引等の重複割引は不可。帯広市高齢者バス券は利用可能です。

CO2

バスのCO2排出量は自家用車の1/3。環境にやさしいね

【運賃】	定期券区間内		定期券区間外	
	運賃500円まで	運賃500円超	運賃500円まで	運賃500円超
定期券所有者	通常通り定期券でご利用できます。		100円	大人普通運賃の半額
同伴家族	大人	大人普通運賃の半額	100円	大人普通運賃の半額
	小人	小人普通運賃の半額	50円	小人普通運賃の半額

十勝バス株式会社 帯広駅バスターミナル 0155 (23) 5171
本社 0155 (37) 6500

日帰り路線バスパック (図-13)

強みを連携：路線上の施設＋路線バス

バスは移動の手段であり、目的ではない。目的を提案することによりバスの利用促進に繋げる。

観光客を中心に年間約3,000名以上利用して頂いている。



4. 戦略的な営業強化

顧客に聞く・顧客を知る・顧客を育てる

- * (4)『目的提案』の広がり (図-14、15)
- * → 市内乗り放題きっぷ+スイーツめぐり券
- * → 通学・通勤定期の土日乗り放題・免許返納者割引
- * → **中心市街地活性化 まちなか食遊日帰り路線バスパック**

新しい商品開発により、顧客を増やす。

目的提案型の広がり その1 (図-14)



通学 通勤 ワイドフリー 定期券制度

「土日祝日」&「年末年始(12/29~1/3)」 帯広市内乗り放題!!

現在お持ちの通学・通勤定期券でそのまま利用できる、とつてもお得な新サービスを2011年11月より実験導入いたします!
(※『ワイドフリー定期券』という名前の物が販売されるわけではありません。)

現在お持ちの通学・通勤定期券で『土曜・日曜・祝日』&『年末年始(12/29~1/3)』は、帯広市内のどこでも乗り降りできます。
※通学定期券でご利用の場合、『土日祝日』&『年末年始』は生体情報の提示が必要です※

実験期間 平成23年11月1日～平成24年10月31日

【サービス対象となる通学・通勤定期券】

- 表示されている利用区間のどちらかが帯広市内である通学・通勤定期券
- 発地または着地が帯広市内で無くても『帯広駅前のりかえ』など、帯広市内を経由する通学・通勤定期券

※いずれの場合も片道定期券は適用対象になりません。
※有効期限の切れている定期券はご使用いただけません。

【利用できる路線】

- 十勝バス全路線で利用可能
(ただし、都市間バス、空港連絡バス、空港～ホテル線、定期観光バス、イベントバスは除く)

※帯広市内はどこでも無料となりますが、帯広市内を越えて物町村にまたがる利用の場合は区間外乗車扱いとなり、帯広市行政区界停留所から外側停留所までの区間運賃をいただきます。

※ 詳しくは帯広駅バスターミナルにお問い合わせください。

【お問い合わせ】 帯広駅バスターミナル 0155-23-5171
十勝バス 十勝バスホームページ http://www.tokachibus.jp



60歳以上のドライバーさん ご存知ですか? 運転免許証を自主返納される方は バス運賃が半額に!!

交通事故に占める高齢者の割合が増加し、高齢運転者が当事者となる交通事故が増えています。運転に不安を感じながら『生活の足が確保できない』という理由で運転を続けている方も多いのでは?そこで、北海道警察本部等からの協力要請を受け、運転免許証取り消しを申請された方を対象にバス利用の優遇制度を実施いたします。

バス運賃支払い時に、運転経歴証明書を乗務員に提示することで運賃を半額にいたします。

- 【適用路線】** 十勝バス・拓殖バス全路線 (十勝管内)
(都市間バス・空港連絡バス・空港～ホテル線・定期観光バス・イベントバスは除く)
- 【運賃】** 通常運賃の半額 (お支払いは現金のみです)
(ただし、市町村発行の高齢者バス券は可○ / 回数券不可×)
- 【適用条件】** 60歳以上で、運転経歴証明書を所持している方
- 【制度開始】** 平成23年5月28日(土)より

家族も安心! 運転経歴証明書は、運転免許証と同じサイズで携帯にも便利!

- ① **【交付場所】** 帯広運転免許試験場 (帯広市西19条北2丁目1) TEL.33-2470
【手続き日時】 月～金曜日(祝休日・年末年始を除く) 8:45～15:30
【必要なもの】 交付手数料1,000円、運転免許証

※即日交付、運転経歴証明書に使用する写真は、試験場にて撮影(無料)
※返納されるご本人のみ手続き可
※運転経歴証明書の発行は、免許証返納後1ヶ月以内となります。(詳細は試験場にお問い合わせください)

- ② **【交付場所】** 新得・広尾・池田・本別の各警察署 (住居の有る警察署のみ手続き可能)
【必要なもの】 交付手数料1,000円、運転免許証、証明写真(3×2.4cm)

※交付まで2～3週間、写真持参(詳しくは、各警察署にお問い合わせください)

過去に運転免許証を返納済みで、[申請による運転免許証の取り消し通知書]をお持ちの方は、帯広駅バスターミナルで『運転免許証自主返納者乗車証』を期間限定で発行いたします。

- 販売期間 ● 平成23年8月31日まで (期間終了後の発行はできません)
- 対象となる方 ● 平成23年5月10日以前に運転免許を返納し、『運転免許の取り消し通知書』をお持ちの方
- 必要なもの ● 『申請による運転免許証の取り消し通知書』、証明写真(3×2.4cm)
- 発行場所 ● 帯広駅バスターミナル・十勝バス窓口または拓殖バス窓口 (※返納手続きはできません)

十勝バス 電話 23-5171 / 拓殖バス 電話26-3636

目的提案型の広がり その2 (図-15)

©シーニックバイウェイ北海道

元気おびひろ まちなか食遊 2012年9月1日～2013年3月31日

日帰り路線バスパック

『帯広まちなか』までバスで行けば…

ランチ・ショッピング 割引特典あり! **帰りのバス運賃が半額に!**

●特典参加店舗 ● 帰りのバス半額利用券は、上記店舗にて合計800円以上ご利用の場合に帯広駅バスターミナル・十勝バス窓口で引き換えいたします。

帯広東進イン	ランチメニュー 10%割引 (お問い合わせ: 0155-23-5171)
ホテル日航ノースランド帯広	ブライダルランチバイキング 5%割引 (現金払いのみ) (お問い合わせ: 0155-24-1200)
十勝風流	ランチビュッフェ 5%割引 (お問い合わせ: 0155-26-4141)
福丸	『はなまる(地下1階)』5%割引・『スロウカフェ(2階)』5%割引 (お問い合わせ: 0155-24-2301)
Easy Diner (イーサー・ダイナー)	食事メニューを注文の方にソフトドリンク1杯サービス (お問い合わせ: 0155-23-6870)
BRONCO (ブロンコ)	食事メニューを注文の方にソフトドリンク1杯サービス (お問い合わせ: 0155-24-0071)

①行きは通常運賃をお支払いください。(回数券・定期券・高利券はご利用不可)
②帰りの際に『乗車証明書』をもらってください。(乗務員にお伝えください。)

①『乗車証明書』提示でランチ・ショッピング割引特典を受けられます。
②バスパック参加店のレシートを必ず持ち帰ってください。

①バスパック参加店のレシートと『乗車証明書』を帯広駅バスターミナル・十勝バス窓口へご持参下さい。
②上記運賃のうえ、『バス半額利用券』を発行いたします。

●発売にあたりまして●
①帰りのバス運賃の実額は『乗車証』のみです。尚し、『高利券/バス』『定期券』は使用いたしません。
②白濁のみの食品となります。【バス半額利用券】は利用自由のみです。
③バスパック参加で合計800円以上のご利用人数があった場合のみ『バス半額利用券』を申請いたします。
(乗車窓口は帯広駅バスターミナル・十勝バス窓口のみです。)

●参加店を増やしていく予定です! 『まちなか』に行く際はお問い合わせください!

【お問い合わせ】 十勝バス 帯広駅バスターミナル 0155-23-5171
十勝バスホームページ <http://www.tokachi-bus.jp>

2012年9月1日～2013年3月31日

『おびひろ・ご当地グルメ』バスパック

帯広に来たら、地元の味をぜひ食べてみましょう! バスで気軽にアクセス!

バスパック料金 大人 950円、小人 790円 (両コース共通)

その1 『とん田の豚丼』バスパック

【バスパック内容】
①『帯広駅バスターミナル/東4条16丁目または東8条16丁目』往復バス乗車券
②『とん田』豚丼1杯 (コース、ヒレ、バラのうち1つ選択)

★豚丼 うんちく★
約15年、特選豚肉の自家製『とん田』が自社工場から、毎朝仕立ての新鮮な豚肉を、職人が手作業で調理し、お客様にお届けします。

【住所】 帯広市東6条南16丁目1
【電話番号】 0155-24-4358
【営業時間】 11:00-18:00
【定休日】 日曜日

その2 『味福の中華ちんち』バスパック

【バスパック内容】
①『帯広駅バスターミナル/イオン帯広店前』往復バス乗車券
②『味福』中華ちんち1杯

★中華ちんち うんちく★
帯広市内の飲食店『味福』で、毎日新鮮な食材でつくられた中華ちんちが、お客様にお届けします。

【住所】 帯広市西2条南20丁目
【電話番号】 0155-25-7070
【営業時間】 11:00-21:00
【定休日】 水曜日

●発売にあたりまして●
①バスパックはご利用日限り有効です。(前売りは致しません)
②営業日・営業時間等はお客様にてご確認ください。
③ご予約はできません。必要なお時間をお知らせください。
④交通渋滞・天候などで、バスが遅れる場合がございます。運行状況は十勝バスにてご確認ください。
⑤優先的に食べられるバスパックではありません。乗車時は急がずお待ちください。
⑥お持ち帰り食べられない場合がございます。事前に店舗へご確認ください。

【お問い合わせ】 帯広駅バスターミナル 0155-23-5171
十勝バスホームページ <http://www.tokachi-bus.jp>

5. 営業強化の成果ー①

- * (1) 乗合バス一般生活路線収入でのH22年度越え)

～40年ぶりの増収～

- * → H23年度 H22年度比0.5%増
- * → H24年度 H23年度比11.7%増
- * (2) 乗合バス収入全体ではH22年度を大きく上回る
- * → H23年度 H22年度比4.3%増
- * → H24年度 H23年度12.4%増

5. 営業強化の成果－②

- * (3) 全国の地方の乗合バス事業者との連携 (図-16、17)
 - * → 連携により双方の成果実績を積み重ねる
- * (4) 連携を促進するためのマスコミ戦略
 - * → 地方媒体から全国媒体へ → **真実の情報発信**
- * (5) 国交省に**地方の実情に合った施策**を求めるため (図-18)
 - * → **新たな成功事例が生じ互いにスパイラルアップ** (図-19、20)
- * (6) 十勝のモードを越えた旅客輸送事業者の連携 (図-21)
 - * → 観光における**二次交通充足地域の創造**

全国のバス事業者との連携のため (図-16)



関越交通 視察 2012年6月14日

いよいよ乗合バス事業者との連携が始動！（図-17）

北海道運輸局
「取組み意見交換会」
2012年11月8日開催



国交省に地方の実情に合った施策を求める (図-18)

国土交通省ヒアリング
2012年9月4日



新たな成功事例が生じ互いにスパイラルアップ (図-19)
(地域密着でお客様が戻って来た)



新たな成功事例が生じ さらなる互いのスパイラルアップに向けて (図-20)

環境的に持続可能な交通 (EST) ポータルサイト

EST普及推進事業とは ESTを自薦して ESTデータベース ESTリ

Googleカスタム検索

環境にやさしい交通を目指す取組みを表彰します！
第4回 EST交通環境大賞
大賞が「国土交通大臣賞、環境大臣賞」になりました

主催：EST普及推進委員会、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
後援：国土交通省、警察庁、環境省、一般社団法人日本自動車工業会
公益社団法人日本バス協会、一般社団法人日本民間鉄道協会
協力：公益社団法人土木学会、一般社団法人交通工学研究会
社団法人日本交通計画協会、財団法人日本自転車普及協会

賞	受賞団体名	主な取組みの名称
大賞 【国土交通大臣賞】	岐阜市	バスで『ひと元気、まちも元気』～岐阜市総合交通戦略～
大賞 【環境大臣賞】	豊田市	豊田市交通まちづくり行動計画
優秀賞	福山都市圏交通円滑化総合計画推進委員会	備後のCO2削減『ベスト運動』を核とした発展的なモビリティ・マネジメント施策の展開
奨励賞	京都環境保全対策会議	自動車運転免許更新時モビリティ・マネジメント
奨励賞	十勝バス株式会社	お客さま密着！40年ぶり利用者増加に向けた多様な取組み

環境的に持続可能な交通
Environmentally Sustainable Transport



EST交通環境大賞
奨励賞 受賞
2013年2月22日

いよいよ二次交通充足地域の創造が (図-21)

始動!

自路線バス と タクシー は互いに競合相手とう意識

パイを奪い合う →
パイを増やしてシェアし合う

十勝地区バス・タクシー協会
情報交換会
2013年1月18日開催



5. 営業強化の成果 → 予期せぬ成功 ～ 会社全体が大きく生まれ変わり始めた ～



自発的な委員会活動



笑顔あふれる接客

6. まとめ

- * (1) 『非顧客』に顧客でない理由を聞いた
 - * → 真の原因は『不便』ではなく『不安』だった(乗り方などがわからない)
 - * → 顧客の現実とサービス提供者の現実の大きな乖離
(乗り方くらいは当然知っていると思っていた)
- * (2) 小さく行動を開始した
 - * → 小さな検証 → 方法の多様化 → 他の路線への活用
- * (3) バスは移動の手段であり目的ではない
 - * → 顧客が求める真の価値 → 『ドリル』ではなく『穴』!
(ドリルを買う人が欲しいのは穴である)
- * (4) 新たな価値を創造しての新商品の開発
 - * → 強みを組合せ・組み直し → 今ある素材を使う、異業種とも手を組むこと

最後に

当社は地域（行政、各協議会等）との連携によりバス利用促進策を展開してきましたが、自社単独の取り組みも精力的に展開してきました。段階的な経費削減だけでなく、「必要最低限の足を守る」、「選択と集中」を基本方針と、住民戸別訪問、目的別時刻表の作成配布、対象を特定した利用促進、魅力的な企画乗車券の販売など多様な取り組みをおこなってきました。その結果、平成23年度には40年ぶりの利用者増加（増収）といった具体的な成果へとつながりました（現在もさらに、増加傾向にあります）。

全国的に減少傾向が続く路線バス事業ですが、行動を基本とした「気づき」や、「やり方」の工夫・積み重ねに、発想の転換により、確実な成果を生み出せることが分かった今、全国のできるだけ多くのバス事業者と連携し、地方のバスを盛り上げていきたいと思っております。

「お客さま密着！で地域に貢献する十勝バスの取組み」
～ 40年ぶりの利用者増加の実例 ～

ご拝読、ありがとうございました

十勝バス株式会社